Aan
De Minister van Economische Zaken
De heer H.G.J. Kamp
Postbus 20401
2500 EK DEN HAAG

Datum	Uw kenmerk	Ons kenmerk	Bijlage(n)
2 JUL 2013	DGETM-EM/13073809	TCBB/13111835	2

Onderwerp
Eerste evaluatie inzake schadeprocedure NAM Groningen

Geachte heer Kamp, beste Henk,

Bij brief van 3 mei 2013 heeft u de Technische commissie bodembeweging (Tcbb) gevraagd om een leidende rol te spelen bij de delen 1 en 2 van onderzoek 11 – Verankeren onafhankelijkheid schadeprocedure. Dit onderzoek bestaat uit drie delen, te weten:

1. Evaluatie van lopende afhandeling schadeprocedure;
2. Meekijken met proces mbt preventieve maatregelen (onderzoek 2);
3. Instellen onafhankelijke raadsman voor individuele gevallen.

Conform uw verzoek stuur ik u hierbij de eerste rapportage van de uitgevoerde evaluaties. De volgende evaluatie zal in december 2013 plaatsvinden.

Vriendelijke groeten,

dr. D.K.J. Tommel
voorzitter

Postbus 20401
2500 EK Den Haag

telefoon 070 379 65 89
telefax 070 379 78 41
e-mail secretaris@tcbb.nl
website www.tcbb.nl

Technische commissie bodembeweging

Onderzoeksopdracht 11 (dl. 1): verankeren onafhankelijkheid schadeprocedure

Onderzoek
De Tcbb is het onderzoek gestart door een aantal relevante documenten van NAM op te vragen waaronder het NAM-Protocol aardbevingsschades d.d. 12 mei 2013.

De Tcbb heeft op 28 mei gesproken met de burgemeester van Loppersum dhr. Rodenboog en op 5 juni met de Groninger Bodembeweging (GBB) en de onafhankelijke raadsman dhr. Klaassen.

Daarnaast heeft de Tcbb, van de circa 7000 schadeclaims, 50 volledige schadedossiers nader bestudeerd. Deze dossiers zijn steekproefsgewijs geselecteerd:
- 10 dossiers uit de schadeclaims geheel afgehandeld
- 10 dossiers uit de aanvragen ingediend voor een dieper onderzoek
- 10 dossiers uit de aanvragen ingediend voor een contra-expertise
- 20 dossiers uit de schadeclaims waarbij een taxatierapport beschikbaar is

De Tcbb heeft op 7 juni gesproken met dhr. Van der Leemput, directeur van NAM, en een aantal medewerkers die zich met het schadeproces bezighouden. Ook heeft de Tcbb gesproken met taxateurs van het Noordelijk adviesbureau en Arcadis die werken in opdracht van NAM.

Acties van NAM
NAM heeft in het najaar van 2012 een aantal acties ondernomen om het schadeafhandelingsproces te verbeteren:
- iedereen die een melding maakt krijgt een eigen contactpersoon van NAM. Deze persoon is gedurende het hele proces een vast aanspreekpunt;
- inloopspreekuren op het gemeentehuis van Loppersum;
- inschakelen van meer taxateurs;
- de gedupeerde heeft recht op een door de NAM betaalde contra-expertise;
- schade door vroegere bevingen kan desgewenst opnieuw worden beoordeeld;
- een ruimhartige schaderegeling;
- het streven naar duurzaam herstel;
- het aanpassen van de interne organisatie;
- speciale website voor algemene publieksvoorlichting;
- face to face contacten vanuit het mangement met gedupeerden (koffiebezoeken).

Bevindingen
De Tcbb is van mening dat NAM zijn uiterste best doet om het schadeafhandelingsproces goed te laten verlopen en om de schade op een juiste en correcte wijze af te handelen. Het management geeft hieraan veel aandacht, en de NAM blijkt een (snel) lerende organisatie te zijn. De mogelijkheid voor gedupeerden om een schadeclaim in te dienen is laagdrempelig.

Dat NAM een ruimhartige opstelling heeft blijkt volgens de Tcbb uit het relatief kleine aantal klachten dat de onafhankelijke raadsman heeft ontvangen (ongeveer 10; medio juni) en dat tot medio juni geen gedupeerde gebruik heeft gemaakt van de optie om een derde taxateur in te schakelen. Ook heeft nog niemand zich tot de Tcbb gewend. Daarbij kan een rol spelen dat de Tcbb de termijn van drie maanden die geldt voor de periode tussen het bekend worden van de schade en het aanmelden bij de Tcbb niet van toepassing heeft verklaard. De NAM heeft gedupeerden opgeroepen schade zo snel mogelijk te melden. Een snelle beoordeling van de schade komt de kwaliteit van de beoordeling van de schade ten goede.

Dat neemt niet weg dat op een aantal punten verdergaande verbeteringen kunnen worden doorgevoerd. De Tcbb denkt daarbij aan de volgende waarnemingen:
- Op het gebied van efficiëncy, transparantie en uniformiteit kan nog een slag worden gemaakt. Informatie over het afhandelingsproces verloopt nu via de contactpersoon van NAM of het

- wekelijks spreekuur van NAM in het gemeentehuis te Loppersum. Op dit moment weet de gedupeerde niet gemakkelijk waar hij in het schadeproces staat. Er zijn ook verschillen tussen contactpersonen onderling en het NAM-protocol wordt niet altijd gevolgd.
- Er is een capaciteitsprobleem bij zowel de taxateurs als de aannemers t.g.v. de vele nieuwe schademeldingen, mede wegens de aardbevingen in februari 2013. Het kan geruime tijd duren voor een eerste taxatiebezoek plaatsvindt of herstelwerkzaamheden door de aannemer kunnen worden uitgevoerd.
- De gegevens die gedupeerden bij de aanmelding dienen te verstrekken zijn te globaal om op basis daarvan in te schatten om welke categorie gebouw het gaat en wat de ernst van de schade is.
- Er is wel een intern NAM-protocol voor de schadeafhandeling, maar geen gemeenschappelijk protocol voor de taxatiebureaus. Die hebben nu hun eigen werkinstructies opgesteld, waardoor er verschil in aandacht (bijvoorbeeld aantal taxaties per dag) en risico op verschil in aanpak ontstaat.
- Er is een te beperkte standaard voor het vaststellen van herstelkosten en hersteltechnieken.
- De Tcbb registreert de wens om het proces van schadeafhandeling meer onafhankelijk van NAM te maken.
- NAM heeft een ruimhartig beleid ten aanzien van de schade. Wanneer bijvoorbeeld een bestaande scheur door een aardbeving is verergerd, wordt door NAM doorgaans de hele reparatie van die scheur vergoed. Hierdoor is NAM royaler geworden in het toekennen van de schadeclaims.
- De motivering in de taxatierapporten en de onderbouwing van de tegemoetkoming verschilt per taxatiebureau, wat niet bevorderlijk is voor begrip bij de gedupeerde.
- Volgens het NAM-protocol kan een gedupeerde een contra-expertise laten uitvoeren als deze zich niet kan vinden in het taxatierapport van de taxateur. Als er verschil zit tussen de taxatie van de taxateur en die van de door gedupeerde aangewezen contra-expert kan er een onafhankelijke derde taxateur benoemd worden als bemiddelaar. De Tcbb acht dit een ongewenste verlenging van de doorlooptijd, omdat bij blijvend verschil van inzicht tussen de gedupeerde en de NAM, na afloop van de procedure de Tcbb kan worden ingeschakeld voor advies, en de NAM deze adviezen altijd opvolgt.
- De Tcbb constateert dat bij de afhandeling van de schade het onderdeel preventieve maatregelen nog weinig aandacht krijgt. Wel ligt er een focus op in potentie onveilige situaties bij de gemelde schadegevallen. De TCBB verwacht hierover bij de tweede evaluatie nadere aanbevelingen te kunnen doen.

Aanbevelingen

Organisatie NAM

Aanbeveling 1: Bij de intake kunnen er meer gegevens worden gevraagd aan de gedupeerden. Hierdoor kan vooraf een betere selectie plaatsvinden van de typen gebouwen en de categorieën schade. Vervolgens kunnen de vervolgstappen en de expertise bij het herstel hierop worden aangepast. Monumenten dienen te worden getaxeerd door een specialist op dat gebied. De NAM heeft gemeld dat dit thans reeds gebeurt. Bovendien kunnen deze gegevens een rol gaan spelen bij de activiteiten die t.z.t. in het kader van de preventie worden ondernomen.

Aanbeveling 2: De Tcbb adviseert NAM om meer regie te voeren bij de afstemming tussen de verschillende taxatiebureaus. Het is de taak van NAM om op basis van duidelijke

protocollen, opleidingseisen en werkinstructies de taxatiebureaus te selecteren en te beoordelen en deze voor te schrijven. Een uniforme werkinstructie van NAM zorgt ervoor dat de taxatiebureaus de taxaties op dezelfde wijze uitvoeren en schept daarmee duidelijkheid.

Aanbeveling 3: De Tcbb adviseert NAM een standaard op te stellen voor specifieke reparatiekosten en hersteltechnieken.

Aanbeveling 4: NAM kan het schadeafhandelingsproces transparanter en inzichtelijker maken. Transparantie en inzichtelijkheid kunnen bijvoorbeeld worden bereikt door de mogelijkheid te creëren van een persoonlijk volgsysteem van het schadeafhandelingsproces.

Aanbeveling 5: De Tcbb beveelt aan de voor-en nadelen van de mogelijkheid om een derde onafhankelijke taxateur in te schakelen met alle betrokkenen te bespreken.

Aanbeveling 6: Naar aanleiding van de gesprekken met de GBB en onafhankelijke raadsman zou op termijn gedacht kunnen worden aan het op enige afstand van de NAM plaatsen van het schadeafhandelingsproces waarbij ook anderen bestuurlijk participeren.

'Ruimhartig'

Aanbeveling 7: Vanaf augustus 2012 is door NAM gekozen voor een ruimhartige benadering. De Tcbb adviseert NAM om geen grijze zone te laten bestaan. Door de ruimhartigheid kan bij het ene geval een oude scheur wel worden vergoed en bij de andere niet, wat ook weer kan leiden tot klachten.

Taxateurs

Aanbeveling 8: De kwaliteit van de motivering in de rapportages (hoe reken je iets toe aan een bepaalde categorie) en de motivering van de tegemoetkoming kan uniformer en uitgebreider. De Tcbb begrijpt dat dit voor de taxateurs meer werk betekent maar een korte motivering in de rapportage en van de tegemoetkoming zorgt bij de gedupeerden voor meer begrip.

Aanbeveling 9: De Tcbb adviseert NAM en de taxatiebureaus om meer te letten op de competentie van de individuele taxateurs. Behalve dat het belangrijk is dat ze goed worden opgeleid kunnen ze bovendien training krijgen in de omgang met gedupeerden.

Aanbeveling 10: De Tcbb adviseert NAM om de taxatiecapaciteit verder te vergroten, bijvoorbeeld door meer bureaus in te schakelen.

Aannemers

Aanbeveling 11: De Tcbb is van mening dat de goedbedoelde keuze van NAM voor uitsluitend noordelijke aannemers om offertes te maken in het kader van het schadebedrag in het schaderapport ten koste gaat van de snelheid van afwikkeling en beveelt aan aannemers breder te werven, dan wel met de aannemers afspraken te maken over het inzetten van meer personeel hiervoor.

Het bovenstaande neemt niet weg dat de gedupeerde te allen tijde een eigen aannemer kan selecteren

Technische commissie bodembeweging

Kort samengevat:
Het schadeafhandelingsproces is goed ingericht, en het wordt met de beste intenties uitgevoerd. Verdere verbeteringen zijn nog mogelijk. Hiervoor worden aanbevelingen gedaan.

2 juli 2013, Amersfoort

Technische commissie bodembeweging

Onderzoeksopdracht 11 (dl. 2): Meekijken met proces m.b.t. preventieve maatregelen

Bevindingen
Bij de besprekingen met NAM op 7 juni werd meegedeeld dat de tevoren toegezonden notitie "Groningen 2013- Preventive Strenghtening", over de aanpak van dit onderzoek, achterhaald is. Door de NAM wordt toegezegd dat de Tcbb op korte termijn een geactualiseerde versie van dit document zal ontvangen. Deze is kort na het afsluiten van deze rapportage ontvangen, maar kon nog niet worden beoordeeld.

Op 7 juni is door NAM een presentatie gegeven van de stand van zaken. Hieruit blijkt dat het doel van de preventieve maatregelen het uitbannen van de mogelijkheid van letselschade is, met als uitgangspunt Eurocode 8. Hiervoor is duidelijkheid nodig over de ernst van het risico. Deze wordt bepaald door de sterkte en onzekerheid van de bodembewegingen in combinatie met de geïnventariseerde kwetsbaarheid van de bebouwing. Duidelijkheid over de omvang van dit risico volgt o.a. door het door KNMI uit te voeren onderzoek naar de mogelijke seismische belasting. Dit wordt in december 2013 verwacht als resultaat van de verschillende lopende onderzoeken.

NAM heeft zich gerealiseerd dat onderzoek nodig is om de impact van aardbevingen op gebouwen te verminderen en daarmee het risico op letsel als gevolg van gebouwenschade te voorkomen of te verlagen. Arup is daarvoor ingeschakeld. Het studieprogramma van Arup bestaat uit drie parallelle onderdelen:

1. Het bepalen van het seismische risico:
   Op basis van wereldwijde ervaringen met aardbevingen in het verleden heeft Arup voor de verschillende typologieën kwetsbaarheidrelaties gekozen tussen de zwaarte van een aardbeving en mogelijke schade. Ook zijn relaties gekozen tussen schade aan gebouwen en de mogelijke letsel voor personen. Als de kans op een beving met een mogelijke magnitude en een mogelijke locatie is bepaald, kan hiermee het risico voor mensen en het risico op economische schade voor een bepaald gebied in kaart worden gebracht.

2. Het bepalen van versterkingsrichtlijnen voor gebouwen:
   Arup heeft een aantal gebouwtypologieën en subtypologieën geselecteerd met als doel ontwerprichtlijnen te ontwikkelen voor het versterken van bestaande gebouwen.

3. Het beschrijven van de implementatie:
   Binnen de implementatie is het prioritiseren van activiteiten van groot belang, zowel voor het prioritiseren van de pilots, de implementatie van maatregelen voor specifieke aspecten en de meer grootschalige implementatie.

De Tcbb constateert dat het studieprogramma van Arup een hoog ambitieniveau heeft en plaatst een aantal kanttekeningen:

- Tot op heden is de verstrekte inhoudelijke informatie aan de Tcbb beperkt.
- Om versterkende maatregelen voor te kunnen stellen is eigenlijk een norm voor het ontwerpen van aardbevingsbestendige constructies nodig en die is in Nederland niet beschikbaar.
- Naast de activiteiten van Arup/NAM worden er ook werkzaamheden gestart voor het opstellen van een Nederlandse praktijkrichtlijn (NPR) door het Nederlandse Normalisatie Instituut (NEN) op initiatief van de Rijksoverheid. Deze NPR is een voorloper van de hierboven genoemde norm.
- Het aardbevingsbestendig ontwerpen van constructies is voor de Nederlandse bouwwereld een nieuw onderwerp.

Aanbevelingen

Aanbeveling 1: Men moet zich realiseren dat de kans groot is, dat eind 2013 nog steeds veel vragen onbeantwoord zullen zijn.

Aanbeveling 2: Om een norm te kunnen opstellen voor het ontwerpen van aardbevingsbestendige constructies is het noodzakelijk dat tijdig duidelijk is welke risico's maatschappelijk aanvaardbaar worden geacht.

Aanbeveling 3: De planning van Arup/NAM is kwetsbaar vanwege de afhankelijkheid van de resultaten van ander onderzoek, bijvoorbeeld het KNMI onderzoek naar de seismische belastingen en het beschikbaar komen van een NPR. De Tcbb adviseert tijdige duidelijkheid te verschaffen over wie verantwoordelijk is voor de regie van de diverse onderzoeken.

Aanbeveling 4: Behalve het opstellen van de praktijkrichtlijn verdient kennisverspreiding in de vorm van opleidingen en het beschikbaar maken van op Nederlands omstandigheden gerichte software een belangrijk aandachtspunt.

2 juli 2013, Amersfoort